基于馆院合作形式的学科服务研究↔

李化明，谌爱容，马利华

淮北师范大学，安徽 淮北 235000

摘要：［**目的/意义**］高校图书馆如何才能有效地开展深层次的嵌入式学科服务，助力高校教学和科研发展。［**方法/过程**］首先要分析读者和学科馆员的特点，把握读者的真实需求，然后依据学科服务的联络特质，明确学科馆员必须与读者紧密合作，才能有效地开展学科服务，并分析各种学科服务模式存在的问题和根本原因。［**结果/结论**］馆院合作形式符合学科服务的联络特质，是一种有效的嵌入式学科服务。

关键词： 高校图书馆; 学科服务; 服务形式; 馆院合作

Research on the Subject Service Based on the Form of Cooperation between Library and Department

Li HuaMing, Chen AiRong, Ma LiHua

HuaiBei Normal University, HuaiBei City AnHui Province 235000

Abstract : [Purpose/significance] How can university libraries effectively carry out in-depth embedded subject services and help university teaching and scientific research development. **[Method/process]** First, it is necessary to analyze the characteristics of readers and subject librarians, and grasp the real needs of readers in order to effectively carry out subject services. Then, according to the contact characteristics of subject services, it is clear that subject librarians must work closely with readers to be targeted, and analyze the problems and basic reasons of various subject service models. **[Result/conclusion]** The form of cooperation between library and department is in line with the contact characteristics of subject service , so it is an effective embedded subject service.

Key words : University Library ; Subject Services ; Form of Service ; Cooperation of Library and Department

1 背景：学科服务发展回顾

自 1998 年清华大学引进学科馆员制度以来，高校图书馆开展学科服务已有 20 多年了。学科服务最初是以学科馆员为核心，依托院系图情教授或教师为顾问的协作服务模式作为学科服务的主要形式[1]。由于图情教授是兼职，没有相应的制度保障，导致运行效果并不理想。学科馆员个人也难以整合图书馆的人力、物力和财力等各种资源来满足读者的个性化需要， 他们只能做些荐购征询、资源报道、信息推送和信息素养培训等浅层的学科服务，难以嵌入到读者的学习、教学和科研工作中去，这种以学科馆员为核心的模式是无法持续发展的。为了克服上述模式的不足，给学科馆员提供更多地支持和帮助，在 2005 年左右图书馆提出了学科服务团队模式，图书馆把所有的学科馆员和馆内相关部门人员组织起来，形成以某个学科馆员专职为主，其它成员为辅的学科服务团队模式，统一对外提供学科服务。但是这种学科服务团队模式只解决了图书馆内部的问题，并没有找到合适的形式嵌入

↔ 本文系 2021 年度安徽高校人文社会科学重点研究项目“基于馆院合作建库的学科服务形式研究”（项目编号：SK2021A0311）的研究成果之一。

到读者的学习、教学和科研工作中去，因此其服务效果也有限。随着数字化、网络化的普及和互联网+的发展，学科服务也顺应了时代发展的需要，图书馆把读者、学科馆员和各种资源等统一到一个学科服务平台上，利用平台媒介的方式来加强联络，提高学科服务效率。但学科服务平台大多存在以下问题:（1）服务供求失衡；（2）学科服务平台目标定位不清晰和服务体系不完善；（3）学科服务平台服务内容较为传统，维护更新机制缺位；（4）学科服务平台智慧化程度低；（5）偏重实现平台服务功能，忽视服务知识积累；（6）服务模式落后:学科服务形式单调且平台作用淡化等。[2][3][10]如今，学科服务形式更是多种多样，包括微信公众平台、QQ群和微博等。它们大多具有便捷性、及时性和碎片性等优点，方便交流和互动，但同样存在服务内容单调，服务形式单一，协作互动不强，宣传力度不够等问题。[4][5][6]图书馆人尽管屡次受挫，仍在孜孜不倦地探索和反思，以求真正地走进教学和科研中去，实现深层次、个性化和嵌入式的学科服务效果。

针对上述各种学科服务效果不理想的情况，已有不少学者指出问题根本所在——没有精准把握用户需求。例如：王群在对学科服务模式探索中提出学科服务的生命力在于能找到用户需求的载体，……根据学科建设需要，发展合作项目，嵌入用户科研过程，是图书馆贴近用户需求，提供可持续服务的方向。[1]钟欢等在对学科服务平台的研究中指明：“在深入调研和向有关在校学生了解平台使用情况后发现，大多数学科服务平台实际使用效率较低，其作用逐渐淡化，成为了仅提供信息发布和咨询交流功能的中介媒体。归根到底，学科服务平台难以产生实效的原因就是所提供服务无法精准满足用户需求，用户需求与平台服务能力的矛盾日益尖锐。”[2]周欣在《“双一流”背景下基于用户需求分析的嵌入式学科服务研究》中引用了孙坦、初景利对嵌入式学科服务的定义，指出嵌入式学科服务以学科为基础，以学科资源为依托，以用户需求为核心。[7]因此掌握读者需求是开展学科服务的基石，满足读者需求是其最终目的。

2　分析：读者与学科馆员的特点

要想掌握读者（学科服务的主要对象：高校教师和研究生等研究人员，以下同）需求，首先要分析读者的特点。随着数字化、网络化的快速发展，我们已处于信息大爆炸时代，能够随时随地获取各种信息资源，因此对于传统的参考咨询服务，读者已基本能自给自足。特别是在党的十八大提出创新发展驱动战略以来，高校即是科技创新的前沿阵地，也是科技创新的主体，而最终任务却落实到高校教师身上，他们担负着科研创新和培养创新人才的责任。因此，他们迫切需要图书馆开展深层次、嵌入式的学科服务，给予他们专业性的支持和帮助。

2.1　读者的特点

2.1.1 专业性强

俗话说：隔行如隔山。别说不同学科，即使是同一学科的不同专业，它们也只是基础理论知识和技术方法大体相同，而研究方向、研究范围、研究工具和知识结构等相差非常大，外行人根本不明白他们讲什么，甚至连专业术语都搞不明白。专业性强还体现在专注性上，他们需要持续关注本研究领域有关的前沿和热点，不断积累新知识、新方法和新技能，是一个长期坚守的过程。

2.1.2 工作或学习压力大

“高校教师的工作压力源主要有科研压力、工作负荷和自身发展三个方面。其中，科研压力是高校教师面临的主要压力。”[8]从项目申报、资料收集和整理、论文撰写和发表到成果申报等都需要教师投入持久的时间和精力。教学压力表现为教学工作量、工作时间和工作要求等。随着高校的扩招，教师的教学任务较繁重，同时教师还要不断地提升自身的教学技能和知识储备，需要投入的隐形精力不少，压力也很大。“数据显示，教学工作并非主要压力源，而是高校教师在科学研究或社会服务方面工作质和量的要求使其感受到较多的压力。而职业发展压力对高校教师工作压力的影响最大。”[9]对研究生来说，他们必须在有限的时间里系统地掌握本专业的知识和技能，提升自身的科研水平、创新能力和综合素质，发表一定数量和质量的论文，达到学校论文答辩的要求才能顺利毕业，所以他们的学业压力也不小。

2.1.3 学习能力强、对科研环境要求高

毫无疑问读者需要具备较强的学习能力，这是由他们的工作性质决定的。科研创新是在前人的研究基础上进行的，是相对现有成果而言有新的突破，存在一个量变到质变的过程。如果没有一定的文献信息资源、研究平台和工具做保障，就很难取得重大研究成果。因此，高校必须围绕读者——核心主体，整合学校各方面的资源，尽量给他们创造优越的科研条件和合适的环境。

2.2 学科馆员的特点

学科馆员与普通馆员的最大区别在于他们是专门为某个学科或某些专业的师生服务的，具备相关学科专业知识，能够提供个性化和针对性的服务。

2.2.1 具备图书情报专业知识和技能

学科馆员属于复合型人才，除了具

某个学科专业的背景外，还需要经过图书情报专业系统化教育，一般由图情专业的研究生来担任。他们基本都学过《图书馆学理论与方法》、《目录学》、《知识管理》、《信息用户研究》、《信息咨询研究》、《信息分析》、《信息组织与检索》、《信息资源与数据管理》、《信息资源建设》和《研究方法与前沿》等课程[12]，具有坚实宽广的图书馆、情报与档案管理基础理论知识，较系统深入的专业知识和较强的综合素质和应用能力，具有从事科学研究的创新意识和独立从事实际工作的专门技术水平。

2.2.2 熟悉馆藏文献资源

文献信息资源建设是高校图书馆的核心工作之一，通常都是围绕学校发展、院系学科建设和读者需求来采购，建立起相应的文献信息资源保障体系。学科馆员作为图书馆与院系沟通的桥梁，除了负责了解院系师生的文献信息资源需求，做好信息资源宣传和培训、信息咨询等基础工作外，还要给图书馆文献信息资源建设提供采购建议，做好相关学科专业的文献信息资源保障工作。因此，学科馆员只有熟悉馆藏相关文献信息资源情况才能做好工作。如果要嵌入到读者的教学和科研去中，成为他们的合作伙伴，学科馆员还必须深入到学科知识体系里面去，对相关研究有总体认识和深刻理解才行。

2.2.3 服务意识和沟通能力强

图书馆是社会文化机构，属于服务行业，资源和服务一直都是图书馆工作的核心，满足读者对知识文化的需要是图书馆的宗旨，也是图书馆的核心价值体现，这就决定图书馆人必须具体较强的服务意识。高校图书馆也不例外，服务意识不高，工作肯定做不好。作为学科馆员，“除了具备过硬的专业素质外，还应当是好的合作伙伴，具备灵活开放的工作态度和积极高效的沟通能力。”[7]只有积极主动地与读者沟通交流，才能准确把握他们的需求和困难，服务才能做到位。当学科馆员无法提供所需文献信息资源时，也要善于表达自身的不足和困难，积极争取他们的理解和支持，让他们为图书馆的发展献策献力。

3　方法：寻找有效合作形式，建立紧密联系

3.1　读者与学科馆员的关系

通过以上分析我们可以看出：对读者来说，由于他们的压力大，因此迫切需要专业的辅助人员帮助他们做一些事情，成为他们的得力助手，以便集中有限的时间和精力从事核心工作。例如：文献资料的收集、整理和分析，了解研究前沿和动态，学术交流活动的组织，研究资料和研究成果的归档管理等。而这些工作正是学科馆员所擅长的，也是学科服务的重要内容。其次，图书馆是学校的文献信息资源中心，学科馆员对馆藏的专业文献信息资源非常熟悉，倘若图书馆能够提供独立的研究空间和基本的研究设备设施，对读者学习和研究来说，是一个非常理想的场所。

对学科馆员来说，要做好学科服务工作，就必须准确把握读者的学科服务需求。由于学科的专业性强、不断发展等特点，学科馆员只有持续不断地学习相关的专业知识，才能跟上研究步伐，才能与读者进行有效的专业沟通和交流。而理想的学习方式是融入到读者的研究交流活动中去，向他们学习有关专业知识。

因此学科馆员与读者相互之间具有强烈的合作意愿和需求，我们只要找到一种有效的合作形式，学科服务一定能得到蓬勃发展。

3.2　学科服务的联络特质

高校图书馆与院系的紧密联系是图书馆发展的历史必然。“无论主动或是被动地面向

外部进行变革，绝大多数图书馆员都清楚地知道一个事实，自己和图书馆已不再是校园中孤岛式的存在，而是逐步成为大学教育活动的参与者和协作者。与高等教育生态系统中的各方建立联络关系，是这一变革过程中绕不开的关键节点。从另外一个角度来说，图书馆要想成为高等教育生态系统中的一环，就必须建立稳固系统的联络关系，成为高等教育体系中的资源“连接器”或“中间件”，以彰显其自身价值。”[7]而“从建立联络并保持联络的角度来看，学科服务和学科馆员具有天然的优势；能够主动对外、广泛建立联络也是学科服务一开始就区别于图书馆其他传统业务方式的特质。”[7]因此，与读者保持紧密联系是学科服务本身具有的特性。“学科服务的联络特质不仅体现在外部，同时也体现在图书馆内部。面向外部，学科馆员通过参与具体的教学科研活动，提供深层次的知识服务而逐步成为学生、教师和科研人员得心应手的合作伙伴；而在内部，需要一种强有力的系统支撑，才能胜任面向外部的各种需求；事实上，将学科服务活动从图书馆剩下的业务活动中剥离出来是件很困难的事情。在总结学科馆员的工作时，往往需要对图书馆的目标和功能进行通盘考虑。”[7]所以，“建立和维持联络关系，并保证其畅通且发挥作用，是学科服务和学科馆员永远的焦点任务。”[7]“学科服务的生命力在于能找到用户需求的载体,发挥图书馆作为信息提供者、建设者、管理者的作用，帮助用户解决实际问题。要深化学科服务，走出服务瓶颈，需要改变图书馆与用户单向性联络的模式，挖掘现有学科馆员的技能优势，研究用户需求，通过建立共同需要的服务载体来深化服务内涵，找到最佳结合点根据学科建设需要，发展合作项目，嵌入用户科研过程，是图书馆贴近用户需求，提供可持续服务的方向。”[1]

3.3 馆院合作形式的有效性

馆院合作形式是指图书馆与院系合作共同建设专业书库（或主题书库），实现资源共建共享，共同开展学习、研究和交流的物理场所。具体办法是：图书馆根据院系需要提供物理场所、文献信息资源、设备、工具和人员等基础设施，负责其日常管理运行；院系则把专业文献信息资源放到库中，主要负责开展日常的学习、研究和交流等活动。图书馆相应的学科馆员也参与其日常活动中，同师生进行学习和交流，成为他们的密切合作伙伴，协助他们开展活动，了解他们的真正需求，跟踪他们的需求变化，帮助他们解决资源、技术、工具和方法等问题。这里的文献信息资源包括图书馆购买的纸质的和电子的资源，也包括互联网上免费公开的电子资源，还有院系提供的专业文献信息资源，但资源的所有权不变。设备包括书架、会议桌椅、电脑、智慧黑板和打印机等，即开展活动所需的通用型设备。工具包括根据专业需要配备的软硬件等。人员主要

学科馆员，负责其日常管理工作。当院系需要开展活动时，专业书库归院系使用；平时则向全校师生开放，但院系提供的纸质文献不许外借只能阅览，保障院系优先使用权。这种合作形式完全符合学科服务的联络特质，它把学科馆员与读者（主要指高校教师和研究生等研究人员）紧紧地联系在一起，是一种双向复杂的交流活动，发挥双方的优势，取

长补短、合作共赢。江浙一带有些图书馆就是采取馆院合作形式，它们开展的有声有色，图书馆的资源建设和嵌入式学科服务真正地融入到学校的教学和科研中去，与院系之间形成相互促进、协调发展的良性循环。

这种专业书库特别适合小规模的学习、研究和交流。对院系师生来说，他们的专业文献资料有图书馆专业人员负责管理，不再需要花费大量的精力去查找、获取文献，也不需要做一些与研究无关的事务，可以把精力专注于研究工作，提高工作效率。从交流学来说面对面的交流方式往往是最直接、最高效的，尤其对那些专业复杂的问题，往往需要交流双方反复表达，才能形成一致观点。另外，通过这种直接的交流，常常还能碰撞出智慧的火花，发现创新点或得到思想上的启迪。对院系的普通本科生来说，由于资源按学科专业集中存放，能够提高他们查找文献的效率。对图书馆来说，如果没有师生或教职员工来利用图书馆，图书馆就失去存在的基础，所以满足他们学习、教学和研究的需要是图书馆的使命。开展学科服务，不仅能提升图书馆在学校的影响力，使得图书馆成为高校不可或缺的一部分，也有利于图书馆培养人才，把图书馆事业做大做强。

通过上面的论述，我们可以看到这种合作形式在普通高校图书馆也容易实现。对于老馆，可以通过空间改造的方式来实现，只要图书馆具备相应专业的学科馆员，首先选择学校重点学科或专业进行调研，找到双方合作的切入点，然后双方商讨确定如何建设，就可以针对性地开展，成熟一个建设一个。例如：孙书霞在论文《关于学科馆员与教师合作建设馆藏的思考》[11]中对资源建设的一些做法。王群在论文《发展合作项目 嵌入科研过程——深化学科服务模式探索》中的合作建设项目资源库的形式。对于新建的图书馆，则图书馆省去空间改造的麻烦，直接进行合作开展。

3.4 各种学科服务模式问题分析

学科馆员单打独斗服务模式和学科团队服务模式，由于缺乏固定场所作为活动的联系纽带，大多是单向联系，失去了学科服务的联络特质，更不能及时跟踪读者需求，最终只能开展一些浅层的学科服务工作。学科服务平台模式和微信公众平台、QQ 群和微博等，虽然有虚拟的聚集空间，也有便捷的在线交流工具，但是这种模式学科馆员难于融入读者的学习和科研中去，导致学科馆员无法更新专业知识和跟踪读者需求，与读者之间的专业知识差距变得越来越大，结果就是学科馆员跟不上读者的真实需求，无法进行深入合作，深层次的学科服务也流于形式。这里并不是全盘否定这些服务模式，它们可以作为馆院合作形式的有益补充，发挥各自的优势。前提是必须根据图书馆的实力和院系合作的情况，在掌握读者需求的基础上来选择，目的是提高工作效率和质量。而服务效果好坏的判断标准应该是资源和服务的利用情况，或者是读者对服务的满意度，而不是其它东西。

4 结论

在高校图书馆向服务转型的当下，开展深层次、嵌入式和个性化的学科服务是图书馆发展的必然。如果图书馆还单打独斗进行建设，不与院系合作共建共享，必将到处碰壁。

图书馆只有走出去、引进来，给读者的教学、科研等活动创造条件，融入到他们的学习和研究中去，才能真正地掌握读者需求，成为他们的得力助手，图书馆的各项工作才能有的放矢，学科服务才会落到实处。而馆院合作形式由于符合学科服务的联络特质，是一种确实可行的学科服务形式。

参考文献：

[1] 王群. 发展合作项目 嵌入科研过程——深化学科服务模式探索[J]. 图书馆工作与研究, 2011(2): 46-48.

[2] 钟欢,王天一,马秀峰. “双一流”高校图书馆学科服务平台建设现状与优化研究[J]. 图书馆学研究, 2021(21): 75-81.

[3] 董同强,马秀峰. 融入“双一流”建设的高校图书馆智慧型学科服务平台构建[J]. 现代情报, 2019,39(5): 97-103.

[4] 曹瑞琴. 基于微信公众平台的高校图书馆学科服务创新[J]. 国际公关, 2020(4): 126,128.

[5] 鞠薇薇,熊胜男,张艳丽等. 微信公众平台在高校学科服务领域的新思路[J]. 中国现代教育装备, 2021(13): 160-162.

[6] 王晓宁. “互联网+”背景下“QQ 群+高校图书馆”服务模式的探究[J]. 北华航天工业学院学报, 2018,28(02): 54-56.

[7] 周欣. “双一流”背景下基于用户需求分析的嵌入式学科服务研究[J]. 高校图书馆工作, 2020,40(2): 65-68.

[8] 金冬梅,张富芹,李业昆. 构建符合高校教师工作和绩效特点的绩效管理系统[J]. 中国成人教育, 2020(22): 22-25.

[9] 关晓斌,段江飞. 高校教师工作压力与社会支持状况研究——基于调查数据的分析[J].教育理论与实践, 2020,40(3): 40-43.

[10]高晓英. 我国高校图书馆学科服务研究综述[J]. 图书馆学研究, 2020(22): 12-15.

[11]孙书霞. 关于学科馆员与教师合作建设馆藏的思考[C]. 馆联盟建设与发展, 2012: 217-221.

[12]全国专业学位研究生教育指导委员会编. 专业学位研究生核心课程指南.二:试行[M]. 北京: 高等教育出版社, 2020.9: 479-493.

（通讯作者：李化明，email:lhm@chnu.edu.cn）